



# **TRABAJO FIN DE MÁSTER EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO, DE LAS ORGANIZACIONES Y EN RRHH**

**Una mirada hacia la experiencia.  
Creciendo profesional y  
personalmente.**

**Olga Alabau Navarro  
Vanesa Fernández Galindo  
2014-2015  
Castellón, Julio de 2015**

## **RESUMEN /ABSTRACT**

El siguiente trabajo tiene como finalidad plasmar todo aquello aprendido durante el Máster de Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.

Para ello y, en primer lugar, se hace una breve presentación de los contenidos que han conformado esta formación. También, se van a mostrar las diferentes competencias adquiridas a lo largo del curso gracias tanto a esa parte teórica como a las prácticas externas llevadas a cabo en una empresa. Además, se ofrece una valoración personal que recoge todos aquellos puntos relevantes con los que el alumno se queda para su propio crecimiento, junto con una serie de aportaciones que ayudarían a mejorar posibles brechas en ediciones futuras para el máster. Finalmente, se plasma la visión de futuro que tiene el alumno y el sentido que conlleva para éste el haberse formado durante este año en el área de la psicología aplicada al ámbito laboral y de los Recursos Humanos.

Este proyecto, intenta reflejar la importancia del camino para seguir aprendiendo y seguir formándose. Es por eso que el título del presente trabajo lleva por nombre “Una mirada hacia la experiencia. Creciendo profesional y personalmente”, porque cuando un ser humano crece desde una perspectiva profesional, irremediamente y, afortunadamente, también lo está haciendo en el ámbito de su vida personal y no hay mayor éxito que ese.

## **PALABRAS CLAVE**

**Competencias, Visión de Futuro, Crecimiento, Experiencia, Reflexión**

## **ABSTRACT**

The following work has as purpose to display everything learned during the Masters degree of HR Psychology.

First of all, a brief presentation about the course's contents is showed to situate the reader in the frame of the essay. Secondly, this paper illustrates the skills I achieved thanks to the theoretical basis and the internship in a company. A personal view is given about the most important knowledge for the own student's development during the course. Moreover, some advices are proposed to improve the facts are not good enough to achieve a better work in future editions.

Finally, the student makes a deep musing about the own future vision and the personal meaning for doing this education in HR Psychology.

This project has the goal to become aware about the importance of the journey you go by to keep improving and to keep growing in any life's perspective. This is the main reason to named the work “A look toward to the experience. Growing in a professional and personal way” because when a person is growing in one way, is growing over the others as well and this is the highest success in life.

## **KEY WORDS**

**Skills, Future Vision, Growth, Experience, Deep Musing**

## **ÍNDICE**

<b>Agradecimientos .....</b>	<b>4</b>
<b>1.Presentación .....</b>	<b>5</b>
<b>2.Competencias adquiridas en el ámbito profesional.....</b>	<b>8</b>
2.1 Competencias Básicas .....	8
2.2 Competencias Profesionales del rol profesional.....	12
2. 3 Competencias Facilitadoras.....	17
<b>3.Valoración Personal .....</b>	<b>21</b>
<b>4.Visión de Futuro .....</b>	<b>24</b>
<b>5. Bibliografía y Webgrafía .....</b>	<b>26</b>
<b>6.Anexos .....</b>	<b>29</b>

### *AGRADECIMIENTOS*

Me gustaría agradecer, en primer lugar, la labor de Vanesa Fernández como tutora de este proyecto, así como también a todos y cada uno de los profesores que han pasado por nuestra aula a lo largo del máster; gracias por toda esa transferencia de conocimientos que nos han ido regalando. A mi supervisora de prácticas Rosario Rincón y a la Cooperativa Consum por darme la oportunidad de aprender cada día un poco más acerca de este mundo de los Recursos Humanos durante mis prácticas pero, sobre todo, a mi familia, por apoyarme desde el principio hasta el final y aguantarme en mis días de agobios. A todos vosotros, gracias.

**1. PRESENTACIÓN**

Asignaturas que componen el máster, y aspectos clave a destacar de las asignaturas. Extensión máxima: 2 páginas. Una sugerencia sería presentarlo en formato cuadro.

Nombre de la asignatura	Aspectos claves a destacar (¿qué has aprendido?)
<b>SBE001. TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL</b>	Esta asignatura nos introduce en los conceptos básicos que nos van a acompañar a lo largo del máster. Desglosamos la palabra Trabajo y Salud ocupacional para dar paso a los modelos teóricos que la engloban, así como a las distintas problemáticas que se dan dentro del ámbito laboral: def. de mobbing, burnout, tecnoestrés, adicción al trabajo...Además, conocemos la parte legal que recoge el apartado de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y la Ergonomía. Conocemos el Modelo RED propuesto por el equipo WONT que nos va a servir como soporte en contenidos desarrollados posteriormente.
<b>SBE002. PSICOLOGÍA DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SALUD OCUPACIONAL</b>	El significado de la palabra Crisis para los chinos significa Peligro + Oportunidad. Ventajas de aplicar la metodología 5S orientadas a una mayor productividad, mayor seguridad, cumplimiento de normativas,etc. En general, hace referencia a la necesidad de trabajar con lo que realmente nos hace falta y deshacernos del resto para optimizar resultados.(ejemplo de éxito: Toyota) Técnica que me consta que a todos nos sorprendió y a la vez nos pareció muy efectiva, por lo que nos sirvió para aplicarla a cada uno de manera personal. Además, conocemos cuáles son los estilos de liderazgo que conducen al éxito de un equipo de trabajo, así como los estilos negativos existentes. También, la importancia de tener una herramienta con la que ayudarnos a unir las estrategias empresariales con las personas que conforman una organización(CMI). Por último, saber adaptarse a los cambios para mantenerse en el mercado o incluso mejorar, hacer nuestras las condiciones externas (globalización de Mercados)
<b>SBE003. PSICOLOGÍA ORGANIZA- CIONAL POSITIVA</b>	Sin duda una de mis asignaturas preferidas. Aprendí muchísimo de ella y disfruté todavía más. Conocer la importancia de estos conceptos para lograr un éxito profesional, una vida plena en el trabajo y tener las estrategias necesarias para afrontar las situaciones que se dan en el día a día. Cuando uno dispone de recursos, afrontar las demandas es mucho más fácil.

.	<p>Además, sabemos que cuando una organización cuenta con trabajadores engaged, los resultados son siempre más positivos tanto a nivel organizacional como a nivel personal de cada trabajador. Importancia de las personas en los resultados óptimos de las organizaciones; ellas son el capital activo más importante y poco a poco esto cada vez va adquiriendo la importancia que merece en el mundo laboral actual.</p> <p>Promoción de las HERO como las organizaciones de éxito y ejemplos a seguir a nivel organizacional</p>
<b>SBE004. CAMBIO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<p>Profundizamos en la importancia de dar un servicio de calidad de cara al cliente con el que tratamos. Conocemos herramientas sencillas y de gran efectividad como es el Feedback Survey para la mejora de la calidad así como el Modelo Servqual de Parasuraman y Berry. Indagamos también en certificaciones que hacen referencia a la calidad en el servicio: La ISO 9001. Además, vemos conceptos relevantes como empleabilidad; en un entorno cambiante las organizaciones necesitan adaptarse para seguir. Definición de Clima y Cultura organizacional, todo lo que los envuelve y la importancia de éstos en el buen funcionamiento de una organización, así como algunos modelos teóricos. Ejemplo: MODELO FOCUS</p>
<b>SBE005 TÉCNICAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	<p>Se da importancia al talento de las personas, al desempeño que éstas tienen en su ámbito laboral y se practican jornadas outdoor como práctica saludable para conseguir diferentes objetivos. Entre otros, se puede trabajar la unión y el sentimiento de pertenencia al grupo, la confianza, aprender a delegar funciones, etc. Todo esto son conceptos y actividades que están creciendo a medida que se demuestran los múltiples efectos positivos que tiene sobre las organizaciones. Esta asignatura es un muestrario de todas estas herramientas que cada vez más se están empleando en el mundo profesional para el mejor desarrollo y optimización del trabajo.</p>
<b>SBE006 PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES SALUDABLES</b>	<p>De esta asignatura destaco la importancia que tiene saber comunicar vs. dar simplemente una información. También, lo importante que es la justicia organizacional y la confianza y cómo estos dos factores afectan a la vida laboral de las personas cuando no se dan de forma adecuada. Sin duda, cuando un trabajador no percibe estos factores, su sentimiento de pertenencia a la organización, de compartir misión, valores y cultura no va a darse. Por último, recuerdo con especial cariño la materia desarrollada en</p>

	<p>cuanto a Gestión y Resolución de conflictos. De ella aprendí que es muy costoso manejar conflictos cuando de una organización se trata y que, si no encontramos buenas soluciones y mediamos en el momento adecuado, puede que el conflicto se agrave cada vez más y sus consecuencias sean demoledoras pudiéndose haber resuelto a tiempo.</p>
<b>SBE007 INTER- VENCION PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO</b>	<p>Si bien sabemos que los riesgos laborales están reflejados en la Ley de Prevención de riesgos laborales, los riesgos psicosociales también son un ámbito dentro de éstos muy importante. Cada vez son más las organizaciones que tienen muy en cuenta este tipo de riesgos en sus trabajadores. Promover la salud en el trabajo se refiere, entre otras cosas, a minimizar todo tipo de riesgo psicosocial que pueda existir y promocionar las intervenciones positivas. El Modelo ISTAS21 así como el cuestionario RED son aspectos a destacar de esta asignatura en cuanto a instrumentos de medida.</p>
<b>SBE008 PSICOLOGÍA DEL COACHING</b>	<p>Sin duda alguna, para mí, esta es una de las asignaturas más difíciles y más bonitas a la vez de todo el máster. Nos ha ayudado a saber discriminar qué es realmente un Coach y qué no, saber de dónde nace el concepto, las utilidades que tiene, etc. También hemos podido meternos en la piel de cómo sería ser un buen coach (de aquí mi razón de considerarla una asignatura difícil). Creo que se necesitan muchas horas de preparación y mucha práctica para conseguir ser un gran profesional en esta área. El “para qué” de esta asignatura y todo lo aprendido lo atribuyo a “Para despertar mis ganas de seguir aprendiendo acerca de esta técnica o forma de trabajo”.</p>

## 2. COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL ÁMBITO PROFESIONAL.

A continuación se presentan las competencias desarrolladas y adquiridas a lo largo del máster. La escala que aparece a continuación nos ayuda a determinar el nivel con el que nos encontrábamos antes del desarrollo de la competencia y tras éste mismo. Se presenta en una escala tipo Likert donde los valores reflejados del 1 al 4 son los siguientes:

1	2	3	4
Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficientemente desarrollada.	Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión.	Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión.	Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión.

### 2.1 Competencias Básicas

Nombre de la competencia desarrollada	Tarea/actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia
<p><b><u>AUTOGESTIÓN</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (2)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>En referencia a esta competencia he aprendido a planificarme cuáles eran las demandas a las que tenía que afrontarme en cada asignatura y cuáles los recursos y el tiempo del que disponía para llevarlas a cabo. Al inicio de cada temario diseñaba un horario semanal con las tareas a realizar por día y el tiempo que les iba a dedicar a cada una. Al final de cada materia he analizado también, los aspectos en los que he fallado, no por falta de capacidad sino por falta de planificación, gestión del tiempo, un mal análisis de las demandas, establecimiento de metas inadecuadas, etc...</p> <p>Para ello visualizaba el horario programado y determinaba cada fallo.</p> <p>Además, el trabajar en grupos para realizar los proyectos me ha llevado a cumplir con unas fechas establecidas por el equipo de trabajo para la presentación de las actividades pertinentes, tener una mayor organización personal y no dejarlo todo para última hora.</p> <p>En relación a mis prácticas, esta competencia ha sido desarrollada y puesta en práctica en la manera en que yo sabía que tenía una serie de actividades que llevar a cabo a primera hora de la mañana y podía</p>



	<p>distribuir las y ordenarlas por el orden que yo creyese más conveniente. Mis compañeras de equipo también me ayudaron a saber distinguir qué funciones eran más relevantes que otras en mis primeros días con ellos.</p> <p>Además, también supe aprender a organizarme las presentaciones que debía llevar a cabo con los trabajadores para controlar los tiempos de las mismas, teniendo en cuenta los imprevistos que puedan haber en ellas, o bien por falta de puntualidad al cursillo, o bien por existir muchas dudas que ellos mismos exponían públicamente para que yo las resolviera, etc.</p>
<p><b><u>MANEJO DE LA INFORMACIÓN</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (3)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>He adquirido la capacidad de buscar y utilizar las fuentes adecuadas para obtener la información que necesitaba en cada momento. Una de las tareas que realicé para ello, fue asistir al inicio del máster a una clase que se nos proporcionó por parte de la UJI para aprender a utilizar la base de datos de la universidad, buscar en revistas científicas, biblioteca y otras diversas ayudas que existen para recabar información de manera profesional. Además aprendí a utilizar todos los servicios de biblioteca que se nos ofrecen por parte de la universidad y en los cuales tenemos ventajas por ser alumnos de la misma. Un ejemplo de ello y que desconocía es que podemos utilizar la biblioteca de Barcelona para obtener libros y después dejar ese libro de vuelta en la UJI, encargándose ellos del trámite de devolución sin coste adicional.</p> <p>En el caso de mis prácticas, por ejemplo, utilizaba una base de datos que la empresa poseía para consultar los apartados que eran de mi interés y que estaban relacionados con las actividades que estaba llevando a cabo en la empresa.</p> <p>Bajo mi punto de vista, tan importante es saber cómo encontrar fuentes de información de calidad como saber hacer un buen uso de las mismas. Muchas veces desconocemos que disponemos de tales herramientas y que profesionales como en este caso hizo la UJI te lo muestren y te formen en ese aspecto es algo para agradecer.</p>

<p><b><u>COMUNICACIÓN</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (3)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>En referencia a esta competencia debo manifestar que creo que es una de las que más desarrolladas tenía previa al máster. El haber vivido fuera en el extranjero me ha ayudado mucho no sólo a la hora de comunicarme en otro idioma sino además, a saber cómo hacerlo fuera de una cultura que no es la tuya.</p> <p>En cuanto a mis estudios previos, mi carrera ya fue desarrollada bajo el Plan Bolonia, lo que exigía presentaciones orales y escritas, individuales y grupales a lo largo de toda la formación académica. Aprendí a saber comunicar durante todos estos años, a conseguir que la gente escuche y no solo oiga todo aquello que estás contando de un modo profesional.</p> <p>En relación al máster he aprendido a comunicarme de forma objetiva y clara con mis compañeros de equipo cada vez que hemos tenido que hacer un proyecto en común. Si bien es cierto que soy una persona a la que le cuesta mucho ser clara por temor a enfados, este año he aprendido a ser asertiva, a decir lo que pienso con claros argumentos pero sabiendo que el mensaje que quiero hacerles llegar es el que realmente les estoy transmitiendo, para así poder evitar futuros problemas que afecten a la calidad de nuestro trabajo. Esta acción la he tenido que llevar desde el inicio del máster hasta el final debido a que en todas las asignaturas había un proyecto grupal que llevar a cabo.</p> <p>En las prácticas el desarrollo de esta competencia me ha servido para proponer ideas o tareas a realizar sin miedo a un NO como respuesta en días en los que no había tanto trabajo.</p> <p>En cuanto a la comunicación con los trabajadores que asistían a los cursillos de formación, la he puesto en práctica en aquellas ocasiones donde he ejercido como formadora o colaboradora. Es muy importante, como bien hemos podido desarrollar a lo largo del máster, que exista ese feedback por parte de la persona que está escuchando. El proporcionar esa retroalimentación ayuda a saber si el receptor ha captado el verdadero significado del mensaje</p>
<p><b><u>ACADÉMICAS</u></b></p> <p><b><u>Pensamiento crítico</u></b></p> <p><b><u>Razonamiento lógico</u></b></p>	<p>Estas competencias las he ido desarrollando a lo largo del máster. Desde el primer día de clase donde realizamos las presentaciones uno a uno hasta el último día de las mismas.</p> <p>El cursar estos estudios ya te está acercando de manera más directa al</p>

<p><b><u>Estrategias para la resolución de problemas</u></b></p> <p><b>Desarrollo de las competencias antes (2)</b></p> <p><b>Desarrollo de las competencias después (4)</b></p>	<p>mundo laboral. Por eso, necesitas desarrollar en un nivel óptimo todas tus competencias como profesional que estás a punto de ser.</p> <p>Recuerdo muchos <i>role-playings</i> que llevé a cabo como voluntaria donde se necesitaba de estas competencias para poder ejecutar esa réplica de diferentes situaciones de la mejor manera posible. Una de las experiencias fue ejercer de consultora en una actividad donde utilizamos la técnica del Feedback Survey para comunicar a la organización su situación y resultados tras habernos pedido ayuda profesional. También volví a desarrollar ese rol meses después con la finalidad de vender lo importante que era nuestra acción en un centro sanitario donde era necesario intervenir por tener un alto índice de bajas, absentismo, burnout, etc. Una de las simulaciones más difíciles para mí fue la de ponerme en el papel de Coach, nunca me imaginé que fuera tan difícil este área.</p> <p>Para mí era muy importante ofrecerme como voluntaria en este tipo de actividades ya que creo que te ayuda a hacer evidentes tus fallos y te da la posibilidad de poder corregirlos gracias a la ayuda de un profesional.</p> <p>Todas estas acciones te ayudan a tener un pensamiento más crítico, un razonamiento lógico más puro, la creación de ideas que crees adecuadas para cada acción, las estrategias que llevar a cabo para resolver los conflictos de la manera más adecuada según la situación, etc.</p> <p>En mi estancia en empresa puse en práctica todas estas competencias en la medida en que a veces, debía de resolver por mí misma inconvenientes que me iba encontrando en la realización de mis tareas. Tras conocer en profundidad las herramientas que utilizaba, podía resolver por mí misma los diferentes problemas cotidianos con los que me iba encontrando. Un ejemplo de ello sería el siguiente: Cuando debes pasar a la base de datos los cuestionarios de satisfacción de los alumnos, cada curso tiene su código y su número de sesión para poder registrarlos. En muchas ocasiones habían creado sesiones “fantasma” que te obstaculizaban la tarea, por lo que debías subsanar estos errores encontrando dónde residía el fallo. Conseguí resolver estos problemas por mi cuenta propia gracias a que conocía el sistema de PeopleSoft (programa determinado para ello)</p>
--	--



## 2.2 Competencias profesionales del rol profesional

Nombre de la competencia desarrollada	Tarea/actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia
<p><b><u>DEFINICIÓN DE OBJETIVOS</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (0)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (2)</b></p>	<p>El desarrollo de esta competencia previa al máster estaba por desarrollar. Tenía conocimientos básicos pero no los podía llevar a cabo sin ayuda de un profesional. En el máster la pude desarrollar gracias a <i>role-playings</i> llevados a cabo en clase y a ejemplos de los profesores que nos hacían visualizar situaciones reales en empresas, consultorías, etc.</p> <p>En mi estancia en la empresa pude llevar esto a la práctica con el Departamento de PRL donde una de las tareas que están llevando a cabo es la de poder asignar un zapato de seguridad a todo el personal de tiendas para evitar lesiones y bajas por culpa de golpes con las transpaletas. También están probando un guante especial para las horneras, con el que se pueda tanto sacar el pan como luego embolsarlo. El tema del guante hace referencia al desgaste que este tipo de personas sufre en las manos por el calor de los hornos y que está provocando que sus huellas dactilares se borren con el paso del tiempo. La tarea por tanto, tiene unos objetivos como son reducir accidentes laborales y</p>

	<p>facilitarle el trabajo al empleado. Se están negociando con ellos tanto la disposición de diferentes tipos de calzados dentro del presupuesto que se tiene y que sea ajustado a la persona como la adecuación de estos al puesto. De la misma forma se está haciendo con el guante de horno. Por tanto se recoge la información necesaria para llevar a cabo dicha acción, se analizan las necesidades del cliente/empleado y se establecen diversas propuestas las cuales están siendo negociadas para dar con la solución que más se ajuste a todos ellos.</p> <p>También con el equipo de formación pude desarrollar esta competencia, llevando a cabo cursillos del nuevo servicio a domicilio. Está entrando en vigor una nueva forma de reparto a domicilio que da un mayor servicio a los clientes de tiendas. Para ello se necesita formar a la gente para que den un buen servicio a los clientes de tienda y, en relación a los trabajadores, para que se sientan tan profesionales como son. Tras el análisis de las necesidades de los clientes en este servicio, se han diseñado una serie de objetivos que van a ir siendo implantados a lo largo de este ejercicio. Algunos de estos objetivos son:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dar mayor cobertura en los tramos de compra (más servicio de compra diarios)</li><li>2. Conseguir una mayor rapidez en la entrega,</li><li>3. Que el cliente mediante un mensaje al móvil sepa cuando el repartidor está en camino con la compra.</li><li>4. Dar mayor cobertura en distancias. Si el cliente hace la compra a domicilio en un supermercado que está fuera de su dirección habitual, se le realizará el servicio igualmente.</li></ol>
--	---

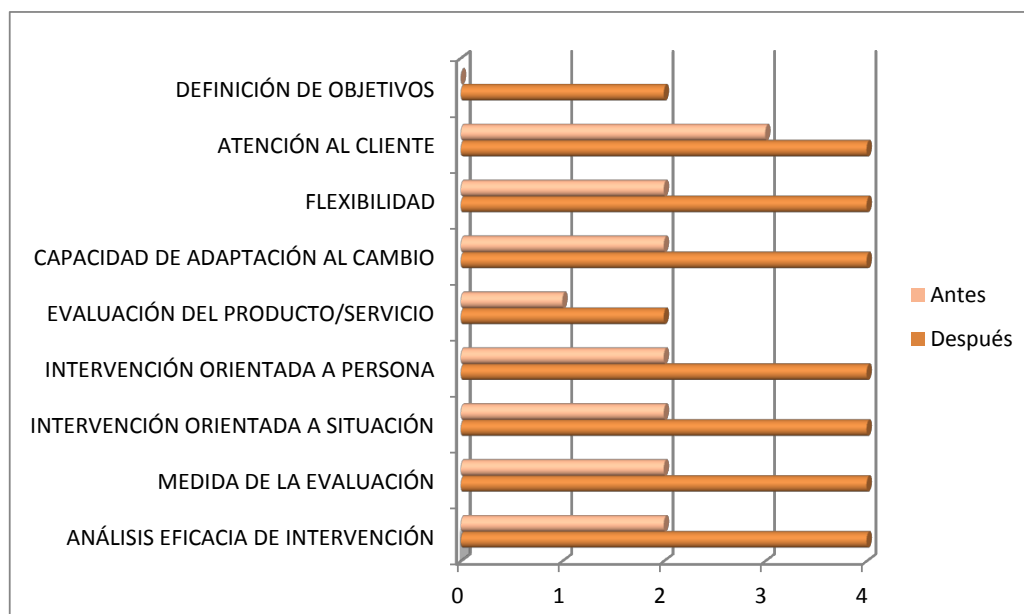
<p><b><u>ATENCIÓN AL CLIENTE</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (3)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>Gracias a mis prácticas conseguí desarrollar en el ámbito profesional de los Recursos Humanos esta competencia. Llevo trabajando de cara al público desde los 18 años pero nunca había trabajado en este área. En el equipo de formación los clientes son los trabajadores de la empresa, los empleados de las tiendas. Por una parte, mi atención al cliente hace referencia a las llamadas telefónicas procedentes de directores de tienda que tienen dudas acerca del programa informático que utilizan y nuestra función es ayudarles a resolverlas. Por otro lado, dando el servicio adecuado a los trabajadores que vienen a la central para ser formados en los diferentes cursos: Atención al cliente, Inteligencia Emocional, Perfumería, Acceso al Puesto, etc. Consum tiene como lema ser un buen anfitrión., por lo que todo lo referente a la atención al cliente está muy valorado y en el punto de mira a la hora tanto de premiar la actitud, como de dar un toque de atención sino es la adecuada.</p>
<p><b><u>FLEXIBILIDAD</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (2)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>Debido a la gran cantidad de gente que trabaja en el Departamento de Personal de la Cooperativa Consum, mi lugar de trabajo no siempre era el mismo. Tuve que aprender a llegar cada día y preguntar dónde me ubicaba a lo largo de la jornada puesto que había días que no disponía de las herramientas adecuadas en la que era mi mesa de trabajo las primeras semanas. Si bien es cierto que en principio esto no supone un gran problema, tenía sus inconvenientes a la hora de poder realizar las tareas porque yo seguía dependiendo del mismo equipo aunque no estuviese presente en esa mesa. Si necesitaba cualquier documento o tenía cualquier duda, debía desplazarme hasta el lugar donde el equipo se ubicaba. Otra de las cosas que me ayudaron a desarrollar esta competencia fue que aunque yo solía tener un horario fijo, a veces rediseñaba las horas para poder asistir a actividades sin necesidad de abandonarlas antes porque mi horario de trabajo ya había terminado. Así pues, cuando tenía un cursillo al que asistir, en vez de entrar a trabajar a las 9:00 y salir a las 2:00, salía a las 15:00. Otro de los ejemplos fue la modificación de horario la semana que estuve con Nóminas y Contratación. Ellos tienen un horario distinto al del equipo o de Formación así que tuve que modificar mi horario para poder cumplir con la misma jornada laboral que ellos.</p>

<p><b><u>CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (2)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>El objetivo de mis prácticas, en base a la estructuración que mi supervisora había hecho, era pasar por todos los subdepartamentos que conforman el Departamento de Personal. Por ese motivo, mis actividades a desarrollar han sido, dependiendo de la semana, unas u otras. Igual he asistido a una auditoria externa que he dado un cursillo de fruta/horno como técnica en PRL. Hubieron semanas que estuve en 3 departamentos distintos, por lo que tuve que trabajar con personas diferentes, a la vez que llevar a cabo diferentes tareas.</p> <p>También tuve que desarrollar mi actividad laboral en lugares distintos. Los cursillos de Formación no siempre se daban en mi lugar de trabajo. Tuve que desplazarme varias veces hasta otro pueblo para llevar a cabo dichas formaciones. Trabajé hasta en tres lugares diferentes y con profesionales de diferentes ámbitos también.</p>
<p><b><u>DESARROLLO DE PRODUCTOS SERVICIOS</u></b></p> <p><b><u>Evaluación del producto/servicio</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (1)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (2)</b></p>	<p>Aquí volvemos a hacer mención al guante de horno y a los zapatos de seguridad, explicados también en la competencia “<i>Definición de Objetivos</i>”. Se están proporcionando a diferentes trabajadores dichas herramientas de trabajo para conocer comodidad, uso y satisfacción. Estos complementos del uniforme son EPI’s de trabajo, por lo que es muy importante la opinión de aquellas personas que lo utilizan.</p> <p>Tras los periodos marcados por el equipo de PRL se pasa un cuestionario de satisfacción a aquellas personas que han llevado a cabo el periodo de prueba con la finalidad de conocer el grado de contento de estos trabajadores.</p>

<p><b><u>INTERVENCIÓN</u></b></p> <p><b><u>Intervención directa orientada a la persona</u></b></p> <p><b><u>Intervención directa orientada a la situación</u></b></p> <p><b>Desarrollo de las competencias antes (2)</b></p> <p><b>Desarrollo de las competencias después (4)</b></p>	<p>Esta competencia la desarrollé en gran medida gracias a las formaciones en las que participé con mis compañeros del equipo de formación. Fue una de las mejores experiencias en mis prácticas sin duda. Poder conocer a los diferentes trabajadores que fueron pasando por cada cursillo, compartir situaciones, opiniones, poder resolver sus dudas. Sin duda alguna me ha servido para darme cuenta una vez más, que la gestión y el trato con las personas es lo que realmente me motiva a la hora de llevar a cabo mi ambición profesional. También pude desarrollar esta competencia ejerciendo de formadora en PRL en unos de los cursos de Fruta/Horno que llevamos a cabo en las centrales de frescos de la Cooperativa.</p>
<p><b><u>EVALUACIÓN</u></b></p> <p><b><u>Medida de la evaluación</u></b></p> <p><b><u>Análisis de la eficacia de la intervención</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (2)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>En este sentido la Cooperativa Consum tiene muy en cuenta lo que sus trabajadores piensan en referencia a todo el tipo de actividad que se lleva a cabo, no sólo por su calidad de Cooperativa sino porque creen realmente en el trabajo de estos. Por esta razón, todos los procesos de formación son evaluados para recibir el feedback de la formación y determinar la productividad, eficiencia, eficacia y bienestar de los mismos. Mientras estuve escuchando las evaluaciones de los “alumnos” pude comprobar que en un grado alto la mayoría de personas agradecían este tipo de formaciones para el puesto de trabajo. Las consideraban una herramienta clave a la hora de desarrollarse en su trabajo de una manera más profesional.</p>



## Competencias Profesionales



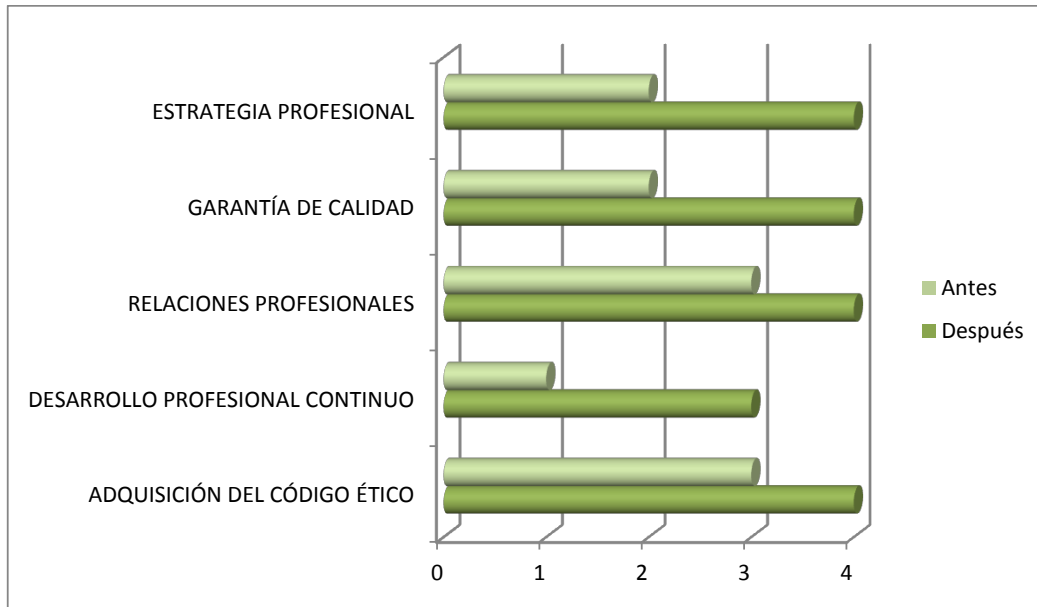
### 2.3 Competencias facilitadoras.

Nombre de la competencia desarrollada	Tarea/actividad para desarrollar la competencia y/o resultado o evidencia de que se han alcanzado la competencia
<p><b><u>ESTRATEGIA PROFESIONAL</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (2)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>En el máster, esta competencia ha sido llevada a cabo en numerosos trabajos. Sin ir más lejos, en el último de Coaching. Debíamos plantear posibles acciones que el Coach debía o no de haber hecho en el caso que se nos presentó. Debíamos proponer lo que nosotros hubiésemos hecho de haber sido ese profesional y cómo hubiésemos abordado el problema. También hicimos algo parecido en uno de los proyectos donde éramos unas consultoras (mi compañera de equipo y yo) y debíamos proponer cuál iba a ser nuestra intervención en una organización tras una serie de problemas con los que nos encontrábamos. Estos son dos ejemplos muy concretos, pero en general, tuvimos que utilizar estrategias a lo largo de todos los trabajos desarrollados para abordarlos de la forma más profesional y</p>

	<p>adecuada posible.</p> <p>En mis prácticas, pude conocer algunas de las estrategias llevan a cabo como por ejemplo la de promocionar a los trabajadores con formación académica y ofrecerles la posibilidad de ser formados como jefes y directores de tienda. La estrategia de esta acción reside en evitar la fuga de talento cuando estos jóvenes acaban su formación y deciden abandonar la empresa para desarrollar su mundo laboral. También, la de formar a los jefes en IE para conseguir mejores resultados en los equipos de trabajo (cursillos de formación a los que asistí)</p>
<p><b><u>GARANTÍA DE CALIDAD</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (2)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>Esta competencia la vi desarrollada tanto en el máster como en las prácticas. Si bien es cierto que a nivel del máster las certificaciones que vimos fueron las que acreditan Calidad a una empresa como la ISO 9001. En las prácticas vi otro tipo de certificaciones como EFR que significa que Consum está considerada como la única empresa familiarmente responsable de su sector u otras certificaciones como la del Premio Top Employers, situando a esta Cooperativa como una de las mejores empresas para trabajar en España. Aunque dichas referencias no hagan mención exacta a la Calidad en su total significado, sí forman parte del importante trabajo que realiza la empresa para ofrecer calidad en todos sus servicios.</p>
<p><b><u>RELACIONES PROFESIONALES</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (3)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>Tanto en el máster como en las prácticas he tenido que establecer relaciones con todo tipo de profesionales. El trabajar con gente diferente te hace abrir la mente de alguna forma. Necesitas entender múltiples puntos de vistas y saber trabajar con todos ellos porque el mundo laboral significa eso. Creo que es una competencia muy importante y que debe de estar muy desarrollada para conseguir el éxito profesional. Las personas que no saben establecer relaciones profesionales raramente conseguirán establecer relaciones personales o de calidad.</p>

<p><b><u>DESARROLLO PROFESIONAL CONTINUO</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (1)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (3)</b></p>	<p>Este área la tenía muy poco desarrollada al no haber ejercido como profesional en el mundo laboral. Si bien es cierto que en mis prácticas aprendí con los departamentos de Contratación, Nóminas y Comunicación la importancia de estar al día en todos los aspectos legales ya sea para gestionar nóminas, para las retribuciones y tributaciones, etc. Además también, en PRL se debe estar al día de todos aquellos aspectos que sean modificables, teniendo que actualizarse en contenidos de forma continua. En este aspecto Consum también contribuye a la continuidad en la formación de sus trabajadores y cubre muchos gastos en másteres a sus empleados. En mi estancia de prácticas recuerdo que algunas de las chicas de este departamento estaban cursando uno subvencionado por la organización. También, en mi último día de prácticas Vicente Sanz (Ejecutivo de Desarrollo de Personal) me comentó que algunos de los empleados de Formación iban a asistir a la Escuela de RRHH que se organizaba la primera semana de Julio en Valencia de la mano de ADEIT y me invitó a participar en ella. Por problemas de horario de trabajo no he podido asistir pero me parece una oportunidad maravillosa para seguir desarrollando las competencias adecuadas en el ámbito profesional.</p>
<p><b><u>ADQUISICIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO</u></b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia antes (3)</b></p> <p><b>Desarrollo de la competencia después (4)</b></p>	<p>Esta es una de las competencias que ya tenía muy trabajada gracias a mi formación como Psicóloga. El código deontológico y la ética profesional son aspectos de especial relevancia en el ámbito de la psicología. Este año en el máster gracias a Pedro Torrente he podido repasar algunas de todas estas características.</p> <p>En la estancia en empresa esto se ha desarrollado en la medida en que debes proteger por ejemplo la intimidad de personas que trabajan en la Cooperativa y son maltratadas por sus maridos, o gente discapacitada que no quiere que el resto de sus compañeros sepa que sufre algún tipo de discapacidad y, en definitiva, trabajar de la manera más profesional para evitar que personas diana se sientan señaladas por tener una característica personal diferente al resto. Estos aspectos son muy tenidos en cuenta en el manual de las 50 medidas conciliadoras que Consum ha desarrollado.</p>

## Competencias Facilitadoras



### **3. VALORACIÓN PERSONAL**

Tras el desarrollo del máster y volviendo la cabeza hacia atrás para ver todo el recorrido de este año, son muchas las huellas que veo marcadas en el camino. Algunas son más profundas y en las que se puede ver todo tipo de detalles, otras sin embargo, tienen una huella ligera y no se marca toda la suela del zapato. Esta metáfora utilizada con la fuerza de las huellas de un zapato a lo largo de un sendero se podría ver perfectamente reflejada en las competencias que he ido adquiriendo a lo largo del máster.

Sin duda alguna hay miles de ellas que he podido desarrollar e interiorizar de forma clara otras, sin embargo, todavía esperan en el camino para ser abordadas y por último, también las hay que han sido vistas/desarrolladas de forma general.

Desde la perspectiva de mejorar esto de cara al futuro de los siguientes alumnos que vayan a cursar dicho máster, me gustaría hacer una invitación a la reestructuración de contenidos entre asignaturas. Muchos de los profesores con los que hemos tenido el placer de contar eran externos y eso, a veces, ocasionaba que el material dado en clase fuese repetido. El haber podido organizar mejor esas sesiones nos hubiera dado la posibilidad de ver otras cosas diferentes. Uno de los ejemplos fue el dado con IE; los contenidos de la clase de Pablo Berrocal y los de Edgar Bresó fueron prácticamente los mismos dando poco lugar a un nuevo aprendizaje. Lo mismo ocurrió con la clase de Talento de Juan Sánchez y Agustín Aguilar. Sin embargo, son temarios a los que le tengo un cariño especial y disfruté ambas clases de la misma forma. Si bien es cierto que cada uno dió la clase basada en su experiencia profesional, creo que en líneas generales dimos el mismo temario en periodos de tiempo y asignaturas diferentes. Al ser un máster tan reducido en tiempo de clases, es una pena que no hayamos podido desarrollar más competencias por falta de horario lectivo.

Otro de los aspectos que para mí ha influido este año negativamente hace referencia a las fechas de los exámenes. El fijar la fecha de un test la hora anterior a una clase creo que es algo que nos ha perjudicado a todos, tanto alumnos como a profesores. A los alumnos porque terminábamos agotados y nuestro nivel de arousal bajaba vertiginosamente tras el resultado de la prueba, lo que daba lugar a un estado de relajación en el siguiente bloque del temario al que íbamos a dar comienzo. Cuando hablo de que también ha perjudicado a los profesores lo menciono porque me consta (entre otras cosas porque yo he sido partícipe de ello) que los alumnos no prestábamos la suficiente atención a la nueva materia. Muchas veces nos dedicábamos a comentar los resultados de la prueba, estábamos cansados, y eso, a fin de cuentas, es una falta de respeto de cara al profesional que está intentando realizar su trabajo. Por la parte que a mi respecta pido disculpas si alguna vez mi comportamiento o el de mis compañeros ha dado lugar a un mal clima de trabajo. Por supuesto nuestra intención no fue nunca boicotear una clase, pero las circunstancias previas influyeron sin lugar a dudas. Por ello, creo que sería conveniente reajustar los días de exámenes, o bien cambiándolos a horario de mañana o bien señalando otro día diferente al de las clases, para poder así sacar el máximo partido posible a los temarios nuevos..

Otro inconveniente que hemos sufrido, sobre todo las que somos de fuera de Castellón, ha sido el ajustarse a la formación de equipos de trabajo para cada proyecto de asignatura. Estando en un máster, la mayoría de nosotros, además de estudiar, trabajamos. Si sumamos el hándicap de la localización geográfica a esta característica, la combinación suena un tanto explosiva. Los periodos que se nos daban siempre para llevar a cabo los proyectos eran de 3 semanas por lo que compaginar trabajo, estudios y, además, desplazarse a otra ciudad para poder realizar los trabajos no era una tarea fácil. Algunos de los profesores si nos dejaron ajustarnos a las circunstancias personales de cada uno y pudimos establecer unos grupos de trabajo regulares. Otros, sin embargo, quisieron que cambiásemos de compañeros para aprender también competencias que se adquieren cuando uno trabaja con gente nueva. Las intenciones estoy segura que eran las mejores, y la finalidad tenía de base que aprendiéramos lo máximo posible pero, a veces, hay que tener en cuenta todos los factores que afectan a esta tarea.

Por último, me gustaría aportar también un cambio a la distribución de las prácticas y a su número de horas dedicadas en el máster. Por un lado, como ya he mencionado en las líneas anteriores, compaginar estudios, trabajo y proyectos colectivos de máster es complicado, pero si además, sumas que llegado marzo también tenemos que cumplir con las prácticas, las demandas exceden en muchas ocasiones los recursos. Ni con una buena gestión del tiempo consigues a veces llegar a todo por falta de horas al día. Creo que lo conveniente sería conseguir tener terminada la parte teórica del máster a la hora de empezar las prácticas. Por otro lado y en lo referente a las horas, bajo mi punto de vista me hubiese encantado que el número de horas dedicadas a las prácticas externas en una empresa fueran más. Todo trabajo, como bien hemos estudiado en el máster, necesita un periodo de socialización, de adaptación y, en mi caso por ejemplo, cuando ya sentía que era parte del equipo de trabajo, fue mi hora de decir adiós. Al tener una jornada de 5h diarias, terminé mis prácticas en mes y medio aproximadamente y la verdad es que hasta mis propios compañeros de la organización se sorprendieron de que mi estancia hubiese terminado tan pronto.

Creo que es una muy buena oportunidad para empezar a desenvolverse a nivel profesional y el poder tener más horas dedicadas a ello sería muy positivo.

Como aspectos positivos sin duda alguna podría destacar muchos más que negativos. Estoy muy satisfecha con todo lo aprendido en el máster así como agradecida a todo el equipo de docentes que lo forma. Me llevo experiencias de clase inolvidables con muchísimos profesores tanto externos como internos. A modo de satisfacción personal y de aprendizaje, me gustaría destacar la manera que tienen de transmitir conocimientos los profesores externos Pablo Berrocal, Jordi Escartín, Santiago Vázquez, Juan Sánchez, Lourdes Munduate y Carmen Collados. Pude llevarme muchas cosas cosas positivas de sus clases y no sólo los conocimientos que compartieron con todos nosotros sino la pasión

con la que lo hicieron. También quería destacar a Lisa Vivoll la cual considero un verdadero Shark (como dirían en EEUU) en el mundo del coaching. Me pareció increíble toda su formación y conocimientos y cómo sin saber ella español ni muchos de mis compañeros inglés, conseguimos con éxito que las clases con ella fueran inolvidables para todos. A nivel interno de profesorado, creo que es más que evidente el grupo de profesionales de la docencia que conforma el máster, pero he de destacar la transmisión tan peculiar de conocimientos que tiene Marisa Salanova. Recuerdo todas sus clases con la presentación de un power point que nunca terminaba pero que siempre te ibas de clase pensando “Cuántas cosas he aprendido hoy en el máster, es increíble todo lo que enseña esta mujer”. Cosas tan simples como mirarte en el espejo y fingir una sonrisa para sentirte mejor ya que el cerebro no distingue entre una sonrisa Duchenne y una falsa; aprendizaje que fue abordado en la asignatura de Psicología Organizacional Positiva. También en Coaching, donde los que venimos desde el área de la psicología, aprendimos lo importante que es no sacar la “vena de psicólogo” y querer dar todo tipo de soluciones al coachee.

Creo que al final, como en todo, el grado de satisfacción se ve reflejado en gran parte por la reflexión que uno hace a los amigos, a la familia, a la gente que te pregunta por tus estudios. La semana pasada una de mis mejores amigas y compañera de carrera me dió la noticia de que ha rellenado la inscripción para realizar este máster en el curso 2015-2016. Cuando me dió las razones por las que lo había hecho, entre ellas me dijo algo que ni yo misma me había parado a analizar. Sus palabras fueron las siguientes: “Últimamente me despierta mucha inquietud el mundo de los Recursos Humanos. Además, te llevo oyendo a ti todo el año lo satisfecha y feliz que estás con el máster que creo que no voy a encontrar mejor opción que esa para empezar a formarme en esta rama”. Ni yo misma me había dedicado unos segundos a escucharme y darme cuenta de lo autorrealizada que me siento tras este curso.

Por todos estos aspectos, creo que lo que me llevo del máster ha sido una experiencia tanto a nivel profesional como personal inolvidable. Creo que he estado rodeada de gente muy buena, tanto profesores como compañeros de clase y, todo eso, ha influido en que mi valoración final sea tan positiva.

Espero tener la suerte de volverme a encontrar en un futuro próximo con todas las personas que han formado parte de esta experiencia. A mis compañeros, convertidos ya en todos unos profesionales de este área. A mis profesores, como lo que ya son, fuentes de experiencia que no dejan de compartir sus conocimientos con los que todavía estamos empezando el camino.

#### **4. FUTURO PROFESIONAL**

Todo presente tiene un pasado que ha hecho huella y un futuro que pisa los talones con ganas de ser real, o al menos, así lo es en mi caso. Mi interés por los Recursos Humanos despertó hace tres años cuando me fui a vivir a Estados Unidos y, desde entonces, no ha dejado de crecer. Dedicué muchas horas a indagar y descubrir todo lo que rodeaba este mundo y su relación con la psicología (puesto que mis estudios previos fueron en ese área). Tras realizar varios cursos mediante páginas online como edx, coursera, etc. finalmente encontré una razón por la que volver a España y cursar el Máster de Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos que ofertaba la Universitat Jaume I. Ahora que ese futuro que veía tan lejano es mi presente y estoy a las puertas de ser graduada en el Máster, creo que mi camino en este ámbito tan sólo acaba de empezar.

Trabajo además desde los 18 años en una cadena de supermercados como cajera y quizá eso también haya sido una de las razones por las que se despertaron mis ganas de aprender acerca del mundo laboral en referencia a la gestión de las personas. Sin duda alguna, aunque cada vez más las organizaciones son conscientes de que sus trabajadores son su capital activo más importante, aún queda mucho trabajo por hacer, y por supuesto, me gustaría contribuir a ese avance en un futuro. De hecho, una de mis visiones de futuro es tener la oportunidad de trabajar en el área de Recursos Humanos de esta cadena. Creo que además de tener actualmente la formación, tengo la visión de lo que ocurre en las tiendas y que muchas veces dista de la visión idílica que se le quiere dar. Creo que se necesitan ganas de querer implantar cosas nuevas y llevarlas a cabo pero se debe conocer, también, la situación vivida desde las raíces, desde el primer eslabón de la cadena y esto, a veces, queda carente por falta de concienciación o análisis de la situación real. Aunque esta es una de mis visiones de futuro a día de hoy, todavía tengo una que podría considerarse el siguiente paso tras el máster.

Bajo mi punto de vista, el conocer diferentes culturas sobre todo, en el mundo actual en el que vivimos donde cada vez la globalización de mercados está más presente, es uno de los aspectos más relevantes para la vida de una persona. Aunque hablo haciendo referencia al ámbito profesional, también creo que te hace crecer como persona sin duda alguna. Volviendo al área del profesional, sabemos además que, el haber vivido en diferentes países, se considera una ventaja competitiva a la hora de buscar un trabajo.

Tras mi experiencia durante año y medio en Estados Unidos volví a España con la idea de volver a vivir una experiencia fuera de mi país en un futuro. Ahora, y tras acabar el máster, mis siguientes pasos van a ser solicitar una beca internacional como es la ARGO o EUROIDISEA que me dé la oportunidad de realizar prácticas en una empresa fuera de España durante un tiempo. Son becas para poderte desarrollar en tu ámbito de estudio y que, además, me van a dar la oportunidad de seguir mejorando mi nivel de inglés, entre otras muchas cosas.

Soy una chica que ha pasado por etapas en las que no sabía hacia dónde enfocar mi futuro profesional, pero lo que siempre he sabido es lo que no quería. Trabajar desde tan joven a la vez que ir consiguiendo mis estudios me dió la oportunidad de querer conseguir con todas mis fuerzas llegar a



ser alguien en la vida. Estoy muy orgullosa de ser cajera de un supermercado, no quiero que se me malinterprete, pero siento que todo mi esfuerzo en los estudios, vivir fuera de casa y otras experiencias que he vivido deben y van a tener su recompensa. Siempre he creído que si luchas por lo que quieres, te costará más o te costará menos, pero lo conseguirás. Con esta crisis que tanto nos ha condicionado a todos, los comentarios inoportunos (e inocentes a la vez ) de la gente que te rodea e intenta consolarte no dejan de cesar. Durante mis años de trabajo y estudio lo que más he escuchado lamentablemente ha sido “ojalá tú tengas suerte, porque tenéis un futuro muy poco prometedor los jóvenes de hoy en España”. Sin embargo, yo siempre he creído en mí y en mis posibilidades de ser, en un futuro, quien realmente quiero ser. No tengo miedo a irme a otro país a desarrollar mi carrera profesional pero tengo muy claro que voy a trabajar en lo que realmente me haga feliz. Ese habrá sido realmente mi mayor éxito.

El último día de mis prácticas en la Cooperativa Consum, tuve una charla con el Ejecutivo de Desarrollo de Personal, Vicente Sanz, donde tras intercambiar ideas y argumentos me lanzó la misma pregunta que aquí se plantea “¿Cuáles son tus metas ahora al terminar el máster?”. Mis argumentos fueron los mismos que los que aquí he desarrollado. Varios días después recibí un correo suyo donde me invitaba a ponerme en contacto con ellos una vez finalice la beca por la cual quiero aplicar y que he mencionado en líneas anteriores. Para mí, el periodo de prácticas no fue nada fácil debido a que lo debía seguir compaginando con mi trabajo y con las clases del máster. El que Vicente me mandase ese correo no significa que me esté asegurando un puesto de trabajo al volver pero, el simple hecho de que tras mis prácticas con ellos me den un feedback tan positivo como ese es, a nivel personal, una de las mayores satisfacciones que se pueden tener. Sólo por eso, todo el camino ha merecido la pena.

Por último, como el famoso plan B que siempre debemos tener si todo no sale como nosotros imaginábamos, me gustaría probar suerte en grandes ciudades como Barcelona o Madrid. El vivir en una ciudad grande y más desarrollada siempre te da pie a una mayor demanda y variedad de trabajos.

Si pongo mi perspectiva en un futuro más lejano, y tras el paso por el máster, con sus numerosos trabajos realizados con mi compañera de clase Nieves Ribes, a ambas nos gustaría poder trabajar juntas en un proyecto de consultoría. Creemos que trabajamos muy bien juntas y además, seguimos la misma línea respecto a las directrices de lo que el trabajo significa.

No nos conocíamos anteriormente, pero ambas hemos llevado una vida muy parecida en cuanto a estudios en el extranjero, estudios universitarios y también somos muy parecidas en personalidad a la vez que diferentes, de ahí radica nuestro éxito en cada proyecto del máster, bajo mi punto de vista. A las dos nos mueve mucho la idea de poder embarcarnos en un proyecto futuro pero antes queremos formarnos por separado, adquirir experiencias, y tal vez, el tiempo nos vuelva a unir en el mismo camino profesional de nuevo.

Sea donde sea, algún día Olga Alabau Navarro será una profesional competente en el mundo de los Recursos Humanos.

5. BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA

Acosta, H. (2014). *Trabajo y Salud Ocupacional*. Recuperado el 7 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37326>

Acosta, H. (2015). *Confianza Organizacional*. Recuperado el 20 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37348>

Aguilar, A. (2015). *Gestión del Talento*. Recuperado el 16 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37346>

Berrocal, P. (2014). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Recuperado el 9 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37330>

Bresó, E. (2015). *Evaluación y Desarrollo de la Inteligencia Emocional*. Recuperado el 16 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37346>

Collados, C. (2015). *Retos en el Coaching: Confianza, Escucha Empática y Creencias Limitadoras*. Recuperado el 25 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37352>

Cruz, V. (2014). *El engagement y Flow en el Trabajo*. Recuperado el 9 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37330>

Cucala, E. (2015). *Herramientas Externas de Coaching*. Recuperado el 25 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37352>

Del Líbano, M. (2014). *Adicción al Trabajo*. Recuperado el 7 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37326>

Escartín, J. (2014). *Mobbing*. Recuperado el 7 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37326>

Franco, J. (2014). *Ley de PRL y Ergonomía*. Recuperado el 7 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37326>

Gil, F (2014). *Modelos y Entrenamiento del Nuevo Liderazgo*. Recuperado el 8 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37328>

González, V (2015). *Clima y Cultura Organizacional*. Recuperado el 14 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37344>

Llorens, S. (2015). *Intervención Psicosocial en el Trabajo*. Recuperado el 25 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37350>

Lorente, L. (2015). *Intervención psicosociales en el Trabajo: Burnout*. Recuperado el 25 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37350>

Martínez, I. (2014). *Capital Psicológico Positivo: Esperanza, Optimismo, Resiliencia y Autoeficacia*. Recuperado el 9 de junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37330>

Martínez, I. (2015). *Procesos Básicos de Gestión, de Afectación y de Desvinculación Organizacional*. Recuperado el 16 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37346>

Munduate, L. (2015). *Gestión, Mediación y Resolución de Conflictos*. Recuperado el 20 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37348>

Nadal, M.A. (2014). *Metodología de las 5S*. Recuperado el 8 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37328>

Nadal, M.A. (2014). *Cuadro de Mando Integral*. Recuperado el 8 de Junio 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37328>

Nadal, M.A. (2015). *Información, Participación y Comunicación*. Recuperado el 20 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37348>

Nebot, L. (2014). *Burnout y Tecnoestrés*. Recuperado el 7 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37326>

Nebot, L. (2015). *Organizaciones que aprenden en contextos de cambio*. Recuperado el 14 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37344>

Nebot, L. (2015). *Técnicas de Evaluación*. Recuperado el 16 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37346>

Nebot, L. (2015). *Tecnoestrés y Adicción al Trabajo. Intervenciones Psicosociales*. Recuperado el 25 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37350>

Pelacho, J. (2015). *Formación Outdoor*. Recuperado el 16 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37346>

Salanova, M. (2014). *Psicología Positiva, Bienestar y Felicidad*. Recuperado el 9 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37330>

Salanova, M. (2015). *Bases del PsiPos Coaching, Competencias del Coach y el Proceso de Coaching*. Recuperado el 30 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37352>

Sánchez, J. (2015). *Gestión Estratégica del Desempeño*. Recuperado el 16 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37346>

Sánchez-Ledesma, A. (2015). *Gestión de Calidad*. Recuperado el 14 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37344>

Torrente, P. (2014). *Código Deontológico*. Recuperado el 8 de Junio del 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37328>

Vázquez, S. (2015). *Prácticas de Desarrollo Directivo*. Recuperado el 20 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37348>

Ventura, M. (2015). *Calidad de servicio*. Recuperado el 14 de Junio del 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37344>

Vivoll, L. (2015). *Coaching. in company examples*. Recuperado el 25 de Junio de 2015, desde: <https://aulavirtual.uji.es/course/view.php?id=37352>

6. ANEXOS

Historia de un máster en imágenes

